

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM KONTEKS PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SERANG PADA TAHUN 2021

Siti Nurul Hasanah, Damanhuri, & Ronni Juwandi

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Email: sitinurulhasanah12@gmail.com, damanhuri@untirta.ac.id, & ron_roju@untirta.ac.id

Abstrak

Melayani masyarakat merupakan tugas utama pemerintah, salah satu pelayanan pemerintah yaitu pembuatan E-KTP dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Dalam hal ini peneliti memilih untuk meneliti Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih ditemukannya beberapa masalah dalam proses pembuatan KTP-El seperti waktu pengurusan yang lama, rendahnya sikap kedisiplinan pegawai, serta sarana dan prasarana kurang memadai. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi dan skala likert. Pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kota Serang dengan menggunakan teori yang dikemukakan Zeithaml, Bitner dan Gremler yakni bukti langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Kepedulian/Empati (*Empathy*) sudah berkualitas.

Kata kunci: Pelayanan, Kualitas Pelayanan, KTP-El

Abstract

*Serving the community is the main task of the government, one of the government services is the creation of an Electronic Cards ID in order to realize orderly population administration and the continuity of providing population data nationally, the government is responsible for providing accurate and up-to-date population data. In this case, the researcher chose to examine the Quality of Service for Making E-KTP at the Makassar City Population and Civil Registry Service. This research is motivated by the discovery of several problems in the process of making the Electronic Cards ID such as long processing time, low employee discipline, and inadequate facilities and infrastructure. The goal to be achieved in this study is to find out how the quality of service for making Electronic Cards ID at the Department of Population and Civil Registry of Serang City is. The method used in this research is quantitative descriptive using a frequency table and a Likert scale. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents. The results showed that in general the Quality of Service of the Electronic Cards ID at the Department of Population and Civil Registry of Serang City by using the theory put forward by Zeithaml, Bitner and Gremler, namely direct evidence (*Tangible*), Reliability (*Reliability*), Responsiveness (*Responsiveness*), Guarantee (*Assurance*), Caring / Empathy (*Empathy*) is already qualified.*

Keywords: service, quality of service, Electronic ID Cards

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan

pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan

masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el merupakan cara baru jitu yang ditempuh oleh pemerintah dengan membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya, maka setiap pemilik KTP-el dapat terhubung kedalam satu *database* nasional. Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan secara nasional, pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi. Tertib Dokumen Kependudukan untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang Berbasis NIK Secara Nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Pemanfaatan KTP-el diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik.

Pelaksanaan KTP-el dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan

publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. KTP-el merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena KTP-el merupakan *electronic* KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program KTP-el baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi.

Program KTP-el di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun keempat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Ditunjuknya empat kota ini sesuai dengan Surat Dirjen Administrasi Kependudukan Departemen Dalam Negeri nomor 471. 13/3350/MD tentang pelaksanaan KTP-el berbasis NIK Nasional di empat kota percontohan tersebut. Sedangkan kabupaten/kota lainnya secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap. Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta

penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el dan dari awal sampai akhir tahun 2013 perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Terhitung dari tahun 2011 hingga saat ini program KTP-el secara resmi diluncurkan Kementerian Dalam Negeri. Genap hampir delapan tahun program KTP-el ini diterapkan, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan. Tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan KTP-el. Khususnya Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Serang. Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Konteks Pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada Tahun 2021".

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana kualitas pelayanan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada tahun 2021?"

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013 : 14) (Nurgiansah, 2021), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Singarimbun (1995: 4-5), penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu dengan mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa. Sedangkan Faisal (1999: 20), penelitian deskriptif yang biasa disebut dengan penelitian teksonomik dimaksudkan untuk eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti. Dengan demikian pada penelitian ini digunakan penelitian kuantitatif karena penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan KTP-El yang ada di Kota Serang.

Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017) (Nurgiansah, 2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat di kota serang yang sudah mempunyai E-KTP yaitu berjumlah 465.224 orang, atau masyarakat yang sudah melakukan proses pembuatan E-KTP.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017), sampel adalah bagian dari populasi penelitian tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, yang dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi itu. Maka apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi.

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *Cluster Random Sampling* yaitu Teknik pengambilan sampel yang menentukan sampel berdasar kelompok wilayah dari anggota populasi penelitian. Pada teknik ini subyek penelitian akan dikelompokkan menurut area atau tempat domisili anggota populasi. Menurut Arikunto (2002) dalam penelitian Anisa Nurul Ulfa (2015), Jika populasi kurang dari 100 maka dapat diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian sensus. Jika populasi besar atau lebih dari 100 maka dapat diambil 10% sampai 15% atau 20% sampai 25% atau lebih.

Data kepemilikan KTP-El di Kota Serang yang peneliti peroleh dari buku/dokumen Profil Perkembangan Kependudukan Kota Serang tahun 2020/2021. Penentuan jumlah sampel sangat bergantung dari karakteristik dan jumlah populasi. Apabila jumlah populasi di ketahui secara jelas jumlahnya maka dapat digunakan beberapa rumus atau tabel. Salah satu rumus yang sering digunakan adalah rumus Slovin (Sugiyono, 2017) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = error level (Tingkat kesalahan) yaitu 10% atau 0,10

Maka untuk perhitungan sampel dengan populasi yang sudah mempunyai E-KTP, sebesar 465.224 jiwa dengan error sebesar 10%, maka ditentukan sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{465.224}{1 + (465.224 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{465.224}{1 + (465.224 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{465.224}{1 + 4.652,24}$$

$n = 99,97$ atau dapat dibulatkan menjadi 100 sampel.

Hasil perhitungan sampel yaitu dengan nilai 100 yang berarti sampel akan diambil sebanyak 100 responden.

Jumlah Sampel Tiap Kecamatan

KECAMATAN	SAMPEL
SERANG	34 Sampel
KASEMEN	15 Sampel
WALANTAKA	14 Sampel
CURUG	9 Sampel
CIPOCOK JAYA	14 Sampel
TAKTAKAN	14 Sampel
TOTAL	100 Sampel

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian (sugiyono 2017:137). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Angket (Kuesioner).

Angket (Keusioner) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2013:199). Menurut Arikunto (2013:194), sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh

informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahuin. Menurut Uma Sekaran dalam (Sugiyono 2017:142) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu : prinsip penulisan, pengukur tandan penampilan fisik. terdapat dua jenis kuesioner yakni terbuka dan tertutup, tetapi angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang mana jawaban dari pertanyaan atau pernyataan tersebut telah disediakan. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data dari masyarakat tentang tingkat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pemberi pelayanan pembuatan KTP-El di Kota Serang. Dalam penelitian ini kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang isinya disusun berdasarkan pada sub-sub variabel penelitian beserta indikator-indikatornya yang disebarkan kepada responden untuk diisi, sehingga diharapkan data-data yang dikumpulkan nantinya relevan dengan pokok permasalahan dan hasilnya akan diolah dalam tabel frekuensi

2. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian (Riduwan 2010:58). sedangkan Menurut Sugiyono (2017) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumenta, dari seseorang. dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah

kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Instrumen dan Analisis Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun fenomena sosial yang diamati, kemudian secara spesifik semua fenomena disebut variabel penelitian (Sugiyono 2017). Instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu angket atau kuesioner dengan model skala likert sebagai teknik pengumpulan data yang di berikan kepada responden yang akan diteliti yakni warga masyarakat yang ada di Kota Serang yang sudah atau sedang membuat KTP-El.

1. Uji Validitas Instrumen

Menurut Arikunto (2013: 211-212) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keahhahan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. sebuah instrumen di katakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas intrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan validitas uji instrumen bertujuan untuk mengukur suatu sah atau validnya satu instrumen. sebuah instrumen dapat dikatakan baik ketika mampu mengukur apa yang diinginkan dalam penelitian secara tepat.

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan merupakan kuesioner yang

sudah tervaliditas karna sudah digunakan oleh peneliti sebelumnya yaitu Retno Septiani dengan judul penelitiannya tentang “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp) (Studi Kasus Di Kecamatan Bunga Mayang Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur)”. Jika suatu instrumen telah teruji validitas dan reliabilitasnya, maka tidak perlu dilakukan uji vaiditas dan reliabilitas kembali (Sugiyono : 2010).

2. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2017) dijelaskan bahwa Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif tidak ada uji signifikansi dan taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi (Sugiyono,2017). Analisis data yang digunakan adalah Skala Persentase dan skala likert. Menurut Sugiyono skala persentase yaitu: Perhitungan dalam analisis data yang akan menghasilkan persentase yang selanjutnya dilakukan interpretasi pada nilai yang diperoleh. Proses perhitungan dilakukan dengan cara mengkalikan hasil bagi skor riil dengan skor ideal dengan seratus persen.

a. Penentuan Skor Jawaban

Skor jawaban merupakan nilai jawaban yang akan diberikan oleh responden, menurut sugiono dijelaskan dalam bukunya bahwa hal pertama yang harus kita lakukan adalah menentukan skor dari tiap jawaban yang akan diberikan. Kuesioner dalam penelitian ini

menggunakan skala ordinal sebagai dasar dalam skala likert dengan 5 skala pengukuran atau dengan 5 alternatif jawaban yaitu: Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Tidak Baik, Sangat Tidak Baik. Berikut ini Tabel menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Bobot
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Cukup Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Dalam skala penilaian instrumen diatas menggunakan skala likert, responden dapat memilih alternatif jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti.

b. Skor Ideal

Skor ideal merupakan skor yang digunakan untuk menghitung skor untuk menentukan rating scale dan jumlah seluruh jawaban. Untuk menghitung jumlah skor ideal (kriterium) dari seluruh item, digunakan rumus berikut, yaitu:

$$\text{Skor Kriterium} = \text{Nilai Skala} \times \text{Jumlah}$$

Dalam penelitian ini skor tertinggi adalah 5 dan jumlah responden 100, maka dapat dirumuskan menjadi:

No	Rumus	Skala
1	$5 \times 100 = 500$	Sangat Baik
2	$4 \times 100 = 400$	Baik
3	$3 \times 100 = 300$	Cukup Baik
4	$2 \times 100 = 200$	Tidak Baik
5	$1 \times 100 = 100$	Sangat Tidak

		Baik
--	--	------

Dari tabel diatas maka dapat ditentukan skor idealnya yaitu 500.

a. Rating Scale

Selanjutnya menentukan nilai rating scale dan jarak intervalnya dari nilai pada tabel diatas.

Nilai Jawaban	Skala
401 – 500	SB
301 – 400	B
201 – 300	CB
101 – 200	TB
0 – 100	STB

b. Menentukan Indeks Persentase Keseluruhan Jawaban Pada Interval Penilaian

Untuk mengetahui rumus intervalnya adalah membagi jumlah responden dengan jumlah jawaban, yaitu sebagai berikut:

$$Interval (I) = \frac{Jumlah\ Responden}{Jumlah\ Skor}$$

$$Interval (I) = \frac{100}{5} = 20$$

Kemudian dapat disusun tabel kriteria indeks persentasi sebagai berikut:

Kriteria Indeks Penilaian Berdasarkan Interval Persentase

Interval Kelas	Kategori
0% - 19,99%	Sangat Tidak Baik
20% - 39,99%	Tidak Baik
40% - 59,99%	Cukup Baik
60% - 79,99%	Baik
80% - 100%	Sangat Baik

c. Skala Persentase Jawaban

Analisis data yang digunakan adalah Skala Persentase. Proses perhitungan dilakukan dengan cara mengkalikan hasil bagi skor riil dengan

skor ideal dengan seratus persen. yaitu digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{skor\ riil}{skor\ ideal} \times 100\%$$

Keterangan :

- P : Persentase
- Skor riil : jumlah skor total nilai tiap kuesioner
- Skor ideal : 500
- 100 : Bilangan tetap

d. Menghitung Nilai Dimensi

Tahap selanjutnya dalam pengolahan data penelitian ini yaitu menghitung nilai dimensi dari beberapa pertanyaan yang ada. Yaitu dengan cara merata-ratakan seluruh jawaban setiap dimensi. Kemudian langkah akhir untuk mengetahui nilai akhirnya yaitu dilihat dari nilai rata – ratanya, kemudian tentukan daerah dimana nilai jawaban dimensi tersebut.

$$Rata - rata\ Dimensi\ ke - i = \frac{Jumlah\ Skor\ total\ indikator}{Jumlah\ sub\ indikator}$$

Kemudian untuk mengetahui seluruh hasil dari setiap dimensi yang digunakan yaitu bisa diolah dengan cara dirata-ratakan kembali.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Hasil Penelitian

a. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan, Zeithaml, Bitner dan Gremler (dalam Ismail Nurdin, 2019:57), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Bukti Langsung (Tangible), adalah penampilan fasilitas fisik dan

kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan penyediaan seluruh peralatan dan kelengkapan kantor yang digunakan untuk mendukung pelayanan meliputi kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana. meliputi Jumlah dan kualitas fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan seperti komputer, alat perekaman, dan alat pencetak.

- 2) Keandalan (Reliability), adalah kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, konsisten dalam memberikan jasa yang dijanjikan. Adapun indikatornya yaitu kecepatan dan ketepatan waktu, konsistensi terhadap sikap dan janji, kecakapan dalam memberikan penjelasan, dan pemberian keterangan secara akurat.
- 3) Daya Tanggap (Responsiveness), adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang tepat dan membantu pelanggan dengan secepatnya, juga dapat memahami apa yang dimaksud oleh pemberi informasi dan melayani dengan sepenuh hati.
- 4) Jaminan (Assurance), adalah sikap yang dimiliki oleh para staf yang mencakup pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan sifat dapat dipercaya serta bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Adapun indikatornya yaitu ketepatan dan kecepatan dalam melayani, memberikan perhatian pada konsumen, keramahan dan kesiapan karyawan terhadap konsumen, dan karyawan memiliki wawasan atau pengetahuan yang luas.
- 5) Kepedulian/Empati (Empathy), adalah kemudahan yang di dapat dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Adapun indikatornya yaitu memberikan kemudahan dalam pelayanan, waktu beroperasi yang

nyaman bagi pelanggan, mampu melakukan komunikasi yang efektif kepada pelanggan, dan memberikan perhatian penuh terhadap keluhan masyarakat.

b. Masyarakat

Semua warga masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama, hidup bersama dapat diartikan sama dengan hidup dalam suatu tatanan pergaulan dan keadaan ini akan tercipta apabila manusia melakukan hubungan, Mac Iver dan Page (dalam Soerjono Soekanto 2006: 22), memaparkan bahwa masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasaan, tata cara, dari wewenang dan kerja sama antara berbagai kelompok, penggolongan, dan pengawasan tingkah laku serta kebiasaan-kebiasaan manusia. Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat.

Menurut Ralph Linton (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) masyarakat merupakan setiap kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja bersama cukup lama, sehingga mereka dapat mengatur diri mereka dan menganggap diri mereka sebagai suatu kesatuan sosial dengan batas-batas yang dirumuskan dengan jelas. sedangkan masyarakat menurut Selo Soemardjan (dalam Soerjono Soekanto, 2006: 22) adalah orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mereka mempunyai kesamaan wilayah, identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan masyarakat memiliki arti ikut serta atau berpartisipasi, sedangkan dalam bahasa Inggris disebut *society*. Bisa dikatakan bahwa masyarakat adalah sekumpulan manusia yang berinteraksi dalam suatu hubungan sosial.

Mereka mempunyai kesamaan budaya, wilayah, dan identitas, mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

c. Kebijakan Publik

Kebijakan publik seperti yang diketahui secara umum adalah sebuah kebijakan yang dibuat pemerintah yang mencakup hajat hidup orang banyak. Suatu kebijakan dapat dikatakan sebuah kebijakan publik apabila kebijakan tersebut memiliki dasar hukum atau payung hukum yang jelas, baik itu Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, ataupun peraturan turunan dari Undang-undang Dasar 1945 lainnya.

Kebijakan publik (Taufiqurokhman, 2014: 49) didefinisikan sebagai :

- 1) Hubungan aktivitas satu unit pemerintah dengan lingkungannya (Robert Eyestone)
- 2) Serangkaian kegiatan yang saling berhubungan beserta segenap konsekuensinya (Ricard Rose)
- 3) Apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan ataupun tidak dilakukan (Thomas Dye)
- 4) Kemahiran pemerintah untuk mewujudkan tujuan-tujuan sosial (Ricard Hula)

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pengertian kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah, yang dampaknya menjangkau atau dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

d. Pelayanan Publik

Menurut Barata dalam Atmadjati, (2018:1) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan salah satu bentuk

dari pembangunan (oleh pemerintah kepada masyarakat). Pelayanan berarti memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain, untuk memuaskan orang lain itu. Dalam kaitannya dengan pemerintah dan warga, orang tidak hanya mengucapkan pelayanan, melainkan pelayanan publik, pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat (Wibawa, 2012:54).

Menurut pemaparan diatas, berarti pelayanan timbul dari adanya kebutuhan yang diperlukan atau yang diinginkan oleh pihak tertentu. Disini dikaitkan dengan hubungan antara pemerintah dengan warga masyarakat, yang dimana warga masyarakat merupakan pihak yang membutuhkan suatu pelayanan baik berupa infrastruktur umum maupun fasilitas umum. Sedangkan pemerintah disini sebagai penyedia kebutuhan yang diperlukan masyarakat, dalam artian sebagai pihak yang memberikan pelayanan tersebut.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan umum (publik) terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu *environmental service, development service, protective service*. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah juga dapat dibedakan berdasarkan siapa yang dapat menikmati atau memperoleh dampak dari suatu layanan, baik seseorang secara individu maupun kelompok atau kolektif. Untuk itu perlu disampaikan bahwa konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari jenis barang layanan privat

(*private goods*) dan barang layanan yang dinikmati secara kolektif (*public goods*).

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2007) adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya. Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (LAN, 2007) antara lain adalah:

1. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan;
2. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan

masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya;

3. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

- e. Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Secara sederhana, KTP-el berasal dari kata *electronic*-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat KTP-el. Lebih rincinya, menurut situs resmi KTP-el, KTP elektronik adalah dokumen

kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk) (<http://www.e-ktp.com/>).

Berdasarkan tabel rekapitulasi dimensi kualitas pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada tahun 2021 sudah berjalan baik, hal ini dapat dilihat dengan hasil skor penilaian pada kelima dimensi yaitu Bukti fisik / *Tangible*, Kandalan / *Reliability*, Daya Tanggap / *Responsiveness*, Jaminan / *Assurance*, dan Empati / *Emphaty*, berada pada rentang berkualitas/baik dengan skor nilai 354,35. Berikut adalah hasil dari penelitian kelima dimensi:

1. Dimensi *Tangible* yaitu dengan nilai skala yang diperoleh 380,5 adalah masuk dalam kategori baik atau berkualitas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Dengan Nilai interval persentase kelas sebesar 76,1 % dari 100%.
2. Dimensi *Reliability* memiliki nilai jawaban 368,25 yaitu masuk dalam kategori baik/berkualitas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Dengan nilai persentase 73,65%.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai jawaban yang diperoleh yaitu 340,15 maka masuk dalam skala baik/berkualitas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Dengan interval kelas sebesar 68,15%.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) mendapatkan skor nilai 340 artinya yaitu masuk dalam skala penilaian baik. Dengan hasil persentase sebesar 68%.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) memiliki nilai jawaban 341,6 dengan hasil persentase yang didapat sebesar 68,3% yang artinya yaitu masuk dalam kategori baik atau berkualitas

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada tahun 2021 sudah baik atau bisa dikatakan "berkualitas". Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi kelima dimensi yang dijadikan sebagai indikator penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP-El, yaitu Bukti fisik / *Tangible*, Kandalan / *Reliability*, Daya Tanggap / *Responsiveness*, Jaminan / *Assurance*, dan Empati / *Emphaty*, mendapatkan hasil skala penilaian sebesar 354,25. Dengan nilai akhir yang diperoleh maka dapat di persentasekan menjadi 70,85% artinya masuk dalam kategori baik atau bisa dikatakan berkualitas.

Artinya pelayanan publik dalam konteks pembuatan KTP-El dikota serang ini dinilai dari segi fasilitas/alat-alat yang dibutuhkan dalam proses pembuatan KTP-El sudah baik, seperti alat foto, sidik jari, alat deteksi retina dan alat-alat penunjang lainnya dalam kondisi baik. Selain itu juga kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat seperti keramahan

petugas, pemahaman/pengetahuannya, cari komunikasi dengan masyarakat, kecakapan/daya tanggap dalam memberikan jawaban/solusi setiap keluhan masyarakat, serta kedisiplinannya dalam waktu proses pembuatan KTP-El rata - rata mendapatkan penilaian baik dari masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan publik dalam konteks pembuatan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang pada tahun 2021 sudah berkualitas.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran yang diberikan bagi aparaturnya kecamatan ataupun petugas kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang khususnya dalam pengurusan/pembuatan KTP-El, diharapkan kedepannya dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran - saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam ketepatan waktu penyelesaian KTP-El. Sehingga masyarakat tidak perlu mengalami kerugian dalam hal waktu, biaya dan tenaga karena harus berkali-

kali mengecek KTP-El nya sudah selesai atau tidak.

2. Demi meningkatkan kecepatan pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana maupun prasarana penunjang pelayanan pembuatan KTP-El seperti perbaikan jaringan internet, mesin pencetak (print), alat perekaman karena faktor tersebut yang juga sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesaian.
3. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan KTP-El bagi mereka, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat KTP-El, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanannya. Sebab, salah satu penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP-El adalah kurangnya pengetahuan dan kesadaran dari masyarakat tentang arti penting dan manfaat KTP-El.
4. Secara keseluruhan pelayanan harus diberikan adil dan tidak membedakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmadjati. (2018). *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deependublish
- Dwi Aliyyah Apriyani & Sunarti, 2017, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo)*, 51:3
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara. Diakses pada 16 Desember 2019 pukul 10.40 WIB
- Nurdin, ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi irokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. Diakses pada 05 Februari 2019 pukul 22.15 WIB, terseia pada <http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Nurgiansah, T. H. (2020). *Filsafat Pendidikan*. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). *Pendidikan Pancasila*. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Nurul ulfa, Anisa.2015."Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kelurahan Sukodadi Palembang

- Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)". *e-Jurnal/indeks.php/ekonomi.article*.
- Rahayu, Selvi. 2016. *Penaksiran Nilai Ekonomi Taman Wisata Lembah Hijau Dengan Pendekatan: Contingent Valuation Method*. Universitas Lampung. *Tugas Akhir Skripsi*
- Sagaf, Said, dkk. (2018). *Revormasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: CV Sah Media
- Samudri, Ayu Dini. (2017). *Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*. (Skripsi, Universitas Negeri Makassar, 2017) tersedia pada <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/23513> Diakses pada tanggal 02 Juli 2019 pukul 23.01 WIB.
- Septiana, Retno. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-Ktp)*. (Skripsi, Universitas Lampung).
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Soekanto, Soerjono. (2006). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sutopo, Suryanto, Adi. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Diakses pada 09 Juli 2019 pukul 09.22 WIB
- Taufik Tama, Ridony. 2014. *Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan*
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Tim Dosen PPKn. (2017). *Pedoman Penulisan dan Bimbingan Skripsi Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA)*. Serang: PPKn Pers.
- Wibawa, Samodra. (2012). *Mengelola Negara*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media